

## **Bestyrelsen i GF Kommunals beretning for året 2020 v/klubformanden:**

### **Årets gang og udvikling i klubben**

Året 2020 blev et meget specielt år og ikke kun for os alene. Coronaen påvirkede alle i et omfang som vi ikke havde forventet. Det har hos os betydet, at vores dygtige medarbejdere, primært har arbejdet hjemme fra det meste af året. Det har været nyt og en udfordring for alle, men er forløbet rigtigt fint, og har, helt fantastisk, affødt at vores salgsbudgettal er mere end indfriet – et super godt stykke ansvarsfuldt arbejde fra alle medarbejderne.

Medlemstallet er steget med 431 biler og dermed steg medlemstallet med samme antal, hvilket har betydet, at vi ved årsskiftet kunne notere et samlet medlemstal på 5314 medlemmer. Vi havde sat som succeskriterium, at vi ville nå 5000 medlemmer inden udgangen af 2020, og det er mere end opfyldt – selv i et Corona år. Vores øvrige forsikringer steg med 1103 stk., og klubben har ved udgangen af 2020 en samlet portefølje på 61.941.131 kr. mod sidste år 55.821.748 kr.

En stor nyttegning og faldende afgangsprocent har medvirket til den store og flotte nettovækst. Klubben nåede dermed også det fastsatte tegningsmål i 2020 og vores endelige resultat blev endda noget bedre, idet vi nåede 116% svarende til et mersalg på 2 mio. kr. Det samlede salg blev på 14,5 millioner kroner, mod knap 14 millioner kr. året før.

Det er virkelig et flot resultat, og er kun lykkedes fordi vores dygtige medarbejdere alle har arbejdet meget målrettet og har været gode til at servicere, og til at afslutte de mange tilbud der er sendt ud i årets løb. Det er et resultat som vi i bestyrelsen er meget tilfredse med, og det vidner om både et virkeligt godt teamwork på vores kontor og især på den indsats der er sket i forbindelse med de mange dage med hjemmearbejde.

### **Skaderegnskab på bilforsikring**

GF Forsikring er opstået som en tanke om, at en gruppe gode bilister i fællesskab stiftede et forsikringsselskab, hvor der blev betalt en årlig præmie, der efter årets afslutning, blev reguleret efter udgifter til skader og administration. I de første år var det også således, at et underskud blev opkrævet hos medlemmerne, men da GF voksede sig større, blev risikoen for underskud mindre, og det blev derfor afskaffet for snart mange år siden. Overskuddet bliver derimod stadig udbetalt, og afhænger især af skadeudgifterne.

”Jo færre skader – Jo større tilbagebetaling”

I oktober måned 2020 forventede vi et overskud på 7,4 mio. kr. men da vores reserver var næsten i nul, besluttede bestyrelsen, på dette grundlag, at udbetale 18% i 2021 og samtidig henlægge 2,4 mio.kr. til reserverne.

Det endelige skadesregnskab viser nu et overskud på 7,6 mio. kr. Da vi således udbetaler 18% i 2021 (mod 15% i 2020) svarende til 5 mio. kr., er konsekvensen den, at klubbens skadesreserver ved årets udgang bliver 2,5 mio. kr. Der er gennem årene udbetalt rigtig mange penge fra vores klub, og i mange år var det en tradition, at der blev udsendt en check i begyndelsen af marts måned. Det er teknologien løbet fra, checks er for nogle år siden afskaffet, og nu sker udbetalingen som en nedsættelse af det kommende års bilpræmie.

Inden for de seneste år er der også blevet indført overskudsdeling på de øvrige forsikringer. Her er det ikke resultatet i den enkelte klub, der afgør størrelsen, men det samlede resultat på øvrige forsikringer i hele selskabet. Det er meget tilfredsstillende, at der her kan udbetales 4%, som følge af et godt skaderesultat.

## **Klubbens driftsregnskab**

Vi kan også notere et godt driftsresultat for 2020, og det skyldes hovedsageligt, at vi har nået vores tegningsmål, og at klubben har haft en stor nettovækst. Indtægter fra kontingent, provisioner og administrationstilskud er steget, som følge af klubbens store nettofremskud. Transportregnskabet balancerer, hvilket Bestyrelsen har prioriteret, så vi kan tilbyde denne ydelse til en rigtig god pris for vores medlemmer. Herudover skyldes det flotte resultat, at afkastet af vores investeringer bidrager til vores overskud med knap 500.000 kr.

## **GF får en tredjeplads i ny måling af medlemstilfredshed**

De danske forbrugere var i 2020 fortsat meget tilfredse med deres forsikringselskaber. Det viser en ny kundetilfredshedsundersøgelse, der er offentliggjort i en artikel i Jyllands-Posten. Undersøgelsen er foretaget af konsulenthuset Loyalty Group blandt 4000 forbrugere i de ni største forsikringselskaber. I lighed med EPSI-målingen vurderer Loyalty Groups måling, hvor tilfredse de enkelte forbrugere er med deres nuværende forsikringselskab.

Bedste placering får Lærerstandens Brandforsikring, efterfulgt af Alka på andenpladsen. På tredjepladsen kommer vi i GF Forsikring, mens FDM Forsikring kommer på en fjerdeplads. Nederst i feltet ligger Alm. Brand, der falder markant i denne måling

For os i GF Forsikring bekræfter undersøgelsen endnu en gang, at vi har nogle af branchens mest tilfredse og loyale medlemmer. Dog er loyaliteten blandt vores medlemmer faldet siden 2019, hvilket passer på det generelle billede, vi oplever lige nu, og som viser, at vi på ingen måde skal hvile på laurbærene.

Derfor er det vigtigt, at vi fortsætter med alt det gode, vi i forvejen gør, og at vi samtidig styrker vores kommunikation og relation til de eksisterende medlemmer yderligere - som et medlemsejet selskab med overskud til hinanden.

## **Bestyrelsens arbejde i det forløbne år**

Bestyrelsesarbejdet styres af det årshjul vi for nogle år siden har vedtaget. Vi har klubbens daglige leder med på bestyrelsesmøderne. Det sikrer at bestyrelsen løbende er orienteret om indtægning, afgange, driftsøkonomi og at vi kan justere undervejs med ekstra markedsføring eller andet, hvis der opstår for store negative udsving i indtegningen. I det forløbne år har vi igen valgt at bruge nogle markedsføringskroner til at understøtte vores partneraftaler. Der er indgået partneraftaler med et antal kommuner, som så promoverer os overfor de ansatte.

Bestyrelsen har igen i 2020 arbejdet med vores strategiske plan, og har vedtaget en række tiltag over de næste 4 år. Disse vil løbende blive fulgt op, ligesom de vil blive justeret efter den virkelighed som jo hele tiden ændre sig.

Efter hvert års generalforsamling er der evaluering, og her drøftes hvilke signaler der er blevet sendt, og det besluttet, hvilke ting, der skal arbejdes videre med.

2020 har for bestyrelsen været endnu et travlt år, vi har efter mange års ønske fundet et nyt sted at placere vores domicil. Vores nuværende kontorlokaler på Strandvejen ligger i en bygning som er fra 1908. Der har været mange udfordringer for at sikre, at vores medarbejdere havde et godt arbejdsmiljø. Det er derfor med optimisme og stor glæde, at vi nu flytter til Glostrup på Hovedvejen i sommeren 2021. Lokalerne er lige nu ved at blive indrettet til vores medarbejdere, og da bygningen er fra 1978, blive det et noget nyere "look" og meget bedre indeklima til glæde for både medarbejdere og medlemmer.

## **Administration af andre klubber**

Bestyrelsen har brugt ekstra mange timer på at administrere de nu 10 Firma- Fagklubber, som er tilknyttet vores kontor. Her har vi oplevet udfordringer ved, at flere Firma- Fagklubber har svært ved at få flere kunder, f.eks. da det firma, som de var tilknyttet, er lukket. Det betyder, at økonomien for disse klubber er begyndt at halte noget, og det påvirker vores samlede indtjening, ligesom det afføder behov for møder, drøftelse og nye beslutninger. Vi har derfor truffet den beslutning at opsigte dette samarbejde fra årsskiftet 2020/2021. Samtidigt har vi tilbudt de klubber, som kan og vil udvikle deres forretning, en ny samarbejdsaftale med os. Det betyder, at vi fra 1/1 2021 reducerer vores administrerede klubber til 4 stykker: GF Veteran, GF Forsvaret, FLS (FLSmidth) og Klub Lau (rederiet J. Lauritzen).

Det er nu bestyrelsens håb, at dette vil skabe øget tid i Bestyrelsen til at fokusere på egen udvikling, til glæde for vores medlemmer, og samtidigt også at servicere de 4 administrerede klubber endnu bedre fremover.

### **”Mit GF” og it-udvikling.**

Det er blevet nemmere at benytte ”Mit GF” på klubbens hjemmeside, og der logges ind ved hjælp af NemID. Her er det let at få overblik over familiens forsikringer, betalinger, skader og meget mere. Det er yderligere blevet udbygget med, at der også sendes breve via Mit GF, og det er for at spare penge til udsendelser i e-Boks. Det er også for at skabe et forum for vores medlemmerne, så det bliver naturligt at benytte ”Mit GF” til at søge flest mulige oplysninger om familiens forsikringer, og for at holde sig à jour med relevante nyheder. Der kommer flere nyhedsbreve, og ved at have fokus på bedre kommunikation, opnår vi en endnu bedre kundeservice.

Næsten al kommunikation med medlemmer foregår på mail og telefon og det er ikke hver dag der sendes eller modtages breve. Som en følge heraf er det også blevet muligt at give mundtlig accept i forhold til et forsikringstilbud.

Der er indført robotter i GF Huset for at udføre systembehandling af de mere rutineprægede sager, som bare skal køre igennem. Det kan f.eks. være cykeltyverier og andre ting, som let kan systematiseres.

### **GF Fonden**

GF Fonden er stiftet for en del år siden, med det formål at sikre GF Forsikring på danske hænder, og med en klubstruktur som den vi kender.

GF Fonden uddeler hvert år store beløb til trafikikkerhed, og når disse beløb uddeles, skaber det presseomtale og på den måde bliver det understreget, at der gøres noget aktivt for at forbedre trafikikkerheden på mange forskellige områder.

Det er muligt for alle at indstille projekter, som relaterer til at forbedre trafikikkerheden, og nærmere oplysninger fås på: [kontakt@gffonden.dk](mailto:kontakt@gffonden.dk)

### **Nyt medlemsbegreb fra 2021**

Det er glædeligt, når der hvert år møder mange medlemmer til vores generalforsamling, og mange af jer kommer trofast hvert år, for at være sammen med andre GF-medlemmer og for at få en orientering om, hvordan det går i jeres forsikringsklub. Men den dag nogle af jer, af den ene eller den anden grund fravælger bilen, så blev I med de tidligere regler ikke indbudt til generalforsamlingen, selv om der fortsat var f.eks. både hus-, indbo- og ulykkesforsikring. Det samme gælder andre, der ikke havde en bilforsikring.

Det harmonerer ikke med, at alle forsikringstagere i et medlemsejet selskab bør have ens vilkår. Det ændrer vi nu, således at alle vores kunder/forsikringstagere fra 1/1 2021 er blevet medlem. Det giver mulighed for,

at alle kan deltage i generalforsamlingen, få gavn af medlemstilbuddene og være en del af det fællesskab som er i et forsikringselskab som vores.

### **Fordele ved medlemskabet**

Alle medlemmer, der har en eller flere private forsikringer hos os, får fra 1. januar 2021 tre ekstra fordele:

- **Digital chikane: GF giver dig tryghed på internettet og hjælper med at få fjernet fx falske profiler.**
- **Identitetstyveri: GF hjælper dig, hvis du får stjålet og misbrugt din identitet.**
- **Psykisk krise: GF giver dig op til 10 timers psykologhjælp efter en alvorlig ulykke.**

De ekstra medlemsfordele fra 1. januar 2021 fremgår af Mit GF. Havde du en indboforsikring i GF, havde du tidligere adgang til hjælp ved identitetstyveri (id-sikring). Id-sikring skifter navn til identitetstyveri og vil fremover være knyttet til medlemskabet. De ekstra fordele gælder dog ikke for erhvervsmedlemmer.

Det nye medlemsbegreb har bevirket at det beløb på 100 kr. som alle tidligere har indbetalt ved tegningen af deres bilforsikring, er betalt tilbage til alle ikraftværende bilforsikringer den 1. januar 2021, som en nedsættelse af præmien. Grunden til dette er, at der fremover ikke skal betales indskud i forbindelse med tegning af forsikringer i GF, og med denne tilbagebetaling stilles alle medlemmer ens.

### **Tak til ansatte og medlemmer**

Tak til alle jer ansatte, der på bedste vis sørger for, at alle bliver rådgivet og serviceret på bedste måde. Uanset om det gælder henvendelser på telefonen på vores kontor, eller det er assurandøren, der er hjemme for at give forsikringstjek og tilbud.

I har en stor del af æren for at alle føler sig velkomne i GF og føler en stor tilknytning til klubben. I har i høj grad medvirket til at kundeloyaliteten ligger på et højt niveau, og at afgang er faldende.

I gør det godt, I løfter i flok, og I er rigtig gode til at indfri de kundeløfter, der er en del af værdigrundlaget.

Tak også til alle jer medlemmer, for god omtale af GF og for den trofasthed I viser os. Vi værdsætter, at rigtig mange af jer har været medlemmer i en lang årrække trods opringninger og pres fra vores konkurrenter, der altid har et godt tilbud til netop jeres profil, i forsøg på at komme på besøg for at kunne sidde hjemme i jeres stue, og give jer et tilbud. Et tilbud, der måske nok ser billigt og godt ud, men med risiko for en dækning og en service, der er langt dårligere end den I kender fra GF.

Vi er sikker på, at I sætter pris på den nærhed vi kan tilbyde i vores klub, og er glade for, at I omtaler os positivt til familie, venner og bekendte.

I skal være klar over, at vi sætter meget stor pris på jeres loyalitet, og glæder os over vores trofaste medlemmer, hvor mange af jer, har været med i en længere årrække